

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.16 – 31.3.16

## Antal henvendelser:

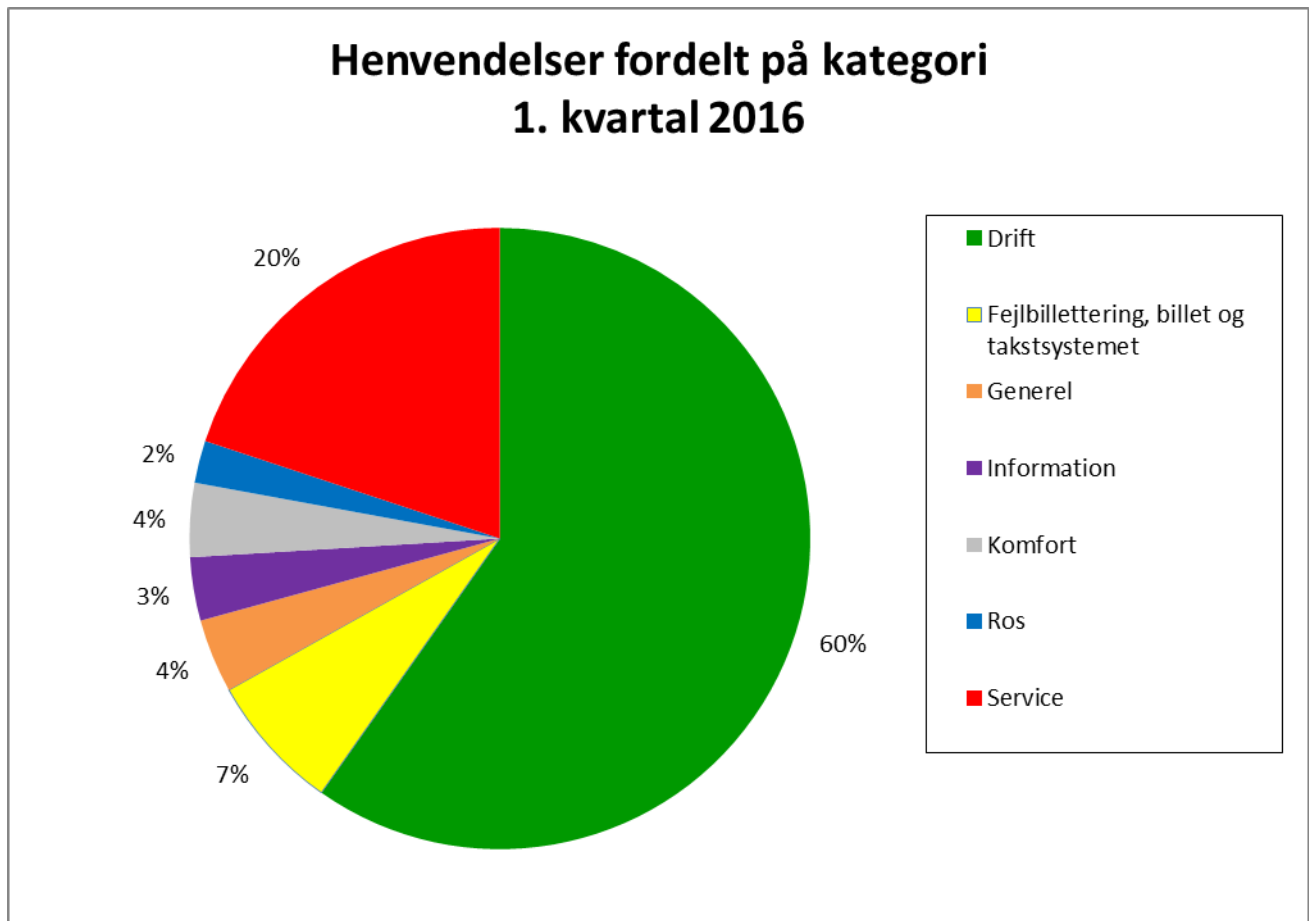
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	164
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	508
<b>Total</b>	<b>672</b>

Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

## Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Regional	X Bus	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	22	12	34
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	10	6	16
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		2	2
For tidligt kørt bus	Drift	38	10	48
Forbikørsel	Drift	77	4	81
Forsinkelse	Drift	79	17	96
Overfyldt bus	Drift	7	2	9
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	85	14	99
Uheld i bussen	Drift	5		5
Forkert ruteføring	Drift	18	4	22
Mistet korrespondance	Drift	23	3	26
Køreplansønsker	Drift	43	6	49
Håndholdt mobiltelefon	Service	11	1	12
Klage over chaufførs kørsel	Service	43	2	45
Klage over chaufførs opførsel	Service	63	8	71
Rygning	Service	4	1	5
Rejsebestemmelser	Service	1	1	2
Wifi/internet	Service	8	1	9
Realtid	Service	1		1
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	17	5	22
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information		1	1
Ros	Ros	14	2	16
Komfort i bussen	Komfort	14	4	18
Læhuse og stoppesteder	Komfort	9	1	10
Generel	Generel	23	5	28
<b>I alt</b>		<b>616</b>	<b>112</b>	<b>728</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 12								3				1		1														5
Rute 13	1			1	1			1						2														6
Rute 15											1			1	1													3
Rute 21								1																				1
Rute 24				1	1		2																					4
Rute 26					1							1																2
Rute 28				1																								1
Rute 33																										1	1	
Rute 40					1																							1
Rute 53				1		3		5					1	3		1					1					1	16	
Rute 59								2																				2
Rute 60						2									4						2					1	9	
Rute 62				1	2			1						1										1	3		9	
Rute 64											1										1					1	3	
Rute 69				1					1																		2	
Rute 73					2	3		2				3															10	
Rute 77										1		2														1	4	
Rute 81 Herning				1						1				1	1										1		5	
Rute 81 Odder					1																1						2	
Rute 83					3					1																1	5	
Rute 84					5							1									1				1	1	9	
Rute 100	4			3	7	13	1	16		1	3	4		4	12						1				1	2	2	74
Rute 103					2	2		1			2																	7

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 104												2	1															3	
Rute 105							1	1							1											2			5
Rute 107				1	5	1		1				2		1	2	1													14
Rute 109					1	2				1																			4
Rute 110		1				2				1			1									1					1		7
Rute 111				1								2	1									1							5
Rute 112 Aarhus					1	1		1						1	1												1		6
Rute 113	1			1	5	4		3		4					2											2	1		23
Rute 114 Horsens					1									1	1														3
Rute 114 Aarhus		1		1	3	1		1			2	2		2	4							1		1					19
Rute 115				1						1					1														3
Rute 116 Horsens				1		2		1															1					1	6
Rute 116 Århus				1				4			1	1																	7
Rute 117					2									2	2										1				7
Rute 118	3			1						1					1							1			2		2		11
Rute 120	2	1			1	1		1		1			1	2	1	1								1					13
Rute 121	1	1		1	1	3		2			1			2	1														13
Rute 122	1			1	2	3		1					2	5												2			17
Rute 123	2			2				2			3		1						1					2	1		2		16
Rute 200	2	1		2	12	13		5			5	2	1	3	9		1					2		3			3	64	
Rute 202	2	2		2	5	5		12		2		8	1	5	6				7					1			2	60	
Rute 205		1			3					1					2														7
Rute 211				1		1		2	1			2			3												1		11
Rute 212					1	2		1				1																	5

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryging	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 213	1	1						1				2									1							6
Rute 214				1				3			1		1		1													7
Rute 215							1					1									1							3
Rute 217					1																				1			2
Rute 220								1				3			1													5
Rute 221				1		2		1						1														5
Rute 223		1		1	2	5	1	4				1			1						1					3	20	
Rute 230						1		1							1	1											1	5
Rute 235				2		3			2					2	2													11
Rute 237					2																		1		1			4
Rute 302				3	1									1	1												1	7
Rute 306					1			3		1	1			1							1							8
Rute 311							1																					1
Rute 319	1					1						1														1		4
Rute 331				1		1				1	1																	4
Rute 351								1																				1
Rute 352	1										1																	2
Rute 361				1	1									1														3
Rute 502				1		2			1						1													5
Rute 508												1																1
Rute 523																							1					1
Generelle henvendelser																			1									1
<b>I alt</b>	<b>22</b>	<b>10</b>		<b>38</b>	<b>77</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>85</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>43</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>		<b>17</b>	<b>1</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>616</b>

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 912X	3	1	1		1	1	1	2							1						1					1	1	14
Rute 913X						3		3			1														1			8
Rute 914X																											1	1
Rute 918X	2			1	1	1	1	1				2	1	1	1	1									2			14
Rute 925X		2		1	1			2							1							1		1			1	10
Rute 926X	1																											1
Rute 928X						2		3		2	1																	8
Rute 940X				1								1			1													3
Rute 952X	4	2		7	3	2		3		1		1			3		1	1			2		1	1				32
Rute 953X		1				3				1															1		1	7
Rute 960X	1					3					1	2		1	1						1							10
Rute 980X	1		1			1																					1	4
<b>I alt</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>14</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>112</b>